



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

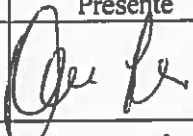
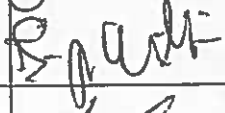
Verbale n.19

Adunanza del 30 luglio 2018

Oggetto: Definizione GU14 prot. 2996/17 del 10/03/2017 L.A.M./SmartcomS.p.A
Spese/fatturazioni non giustificate – mancata portabilità/migrazione.
Telefonia fissa – utenza business.

Deliberazione n. 20/2018

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno trenta (30) del mese di luglio (07) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle Comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante *“Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* e successive modificazioni e integrazioni ;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l’AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall’1 gennaio 2018;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP *“ Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS, Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l’istanza presentata in data 10/03/2017 prot. n. 2996 presentata dall’Istante L.A.M. mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l’intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Smartcom s.p.a. ai sensi dell’artt.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del prot. n. 323 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell’art. 15 del Regolamento/allegato alla delibera 173/07/CONS, l’avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota di convocazione dell’udienza prot. n.7037 del 22/6/17 rinviata con comunicazione prot. 7330 del 30/06/2017, la lettera di convocazione di udienza prot. n. 10706 del 10/10/2017 il verbale di Udienza di definizione del 27/10/17 di rinvio a successiva udienza la nota prot. n.5599 del 29/05/18 di invio verbale udienza del 27/10/17 all’operatore Smartcom, la nota prot.6421 del 19/06/18 di convocazione udienza, il verbale di udienza n.61 del 10/07/18.

VISTI gli atti relativi all’espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 7993 del 25/07/2018 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot. 7993 del 25/07/2018 :

DELIBERA

l) Il rigetto dell' istanza di Definizione GU14 prot. 2996/17 del 10/03/2017 L.A.M./ Smartcom S.p.A
Spese/fatturazioni non giustificate – mancata portabilità/migrazione. Telefonia fissa –utenza
business.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento
dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente
deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

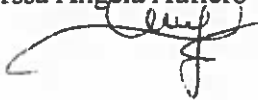
In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine
dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con
D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al
Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente
provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web
del Corecom Molise e dell'Autorità (www.agcom.it).

Il verbalizzante
Drssa Angela Aufiero



Il Presidente
Avv. Andrea Latessa





Consiglio Regionale del Molise

Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0007993/18 Del 25/07/2018
Interna - Consiglio -



DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione GU14 prot. 2996/17 del 10/03/2017 L.A.M./ Smartcom S.p.A
Spese/fatturazioni non giustificate – mancata portabilità/migrazione.
Telefonia fissa – utenza business

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

VISTA la legge 14 novembre 1995, n.° 481 recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.° 249, recante *"Istituzione dell' Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n.° 259, recante *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dal 1° gennaio 2018 in applicazione del citato accordo quadro, con la quale la Regione Molise è stata delegata allo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie;

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito *"Regolamento"*;

VISTA la delibera n.° 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*;

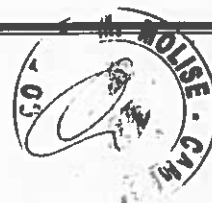
VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 2996/17 del 10/03/2017 per la controversia L.A.M./Smartcom s.p.a., la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, la comunicazione di avvio del procedimento prot.323/17 del 16/03/2017, la nota di convocazione dell'udienza prot. n.7037 del 22/6/17 rinviata con comunicazione prot. 7330 del 30/06/2017, la lettera di convocazione di udienza prot. n. 10706 del 10/10/2017 il verbale di Udienza di definizione del 27/10/17 di rinvio a successiva udienza la nota prot. n.5599 del 29/05/18 di invio verbale udienza del 27/10/17 all'operatore Smartcom, la nota prot.6421 del 19/06/18 di convocazione udienza, il verbale di udienza n.61 del 10/07/18.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue.

L'istante ha depositato, l' 08/03/2017, istanza di definizione, acquisita al Protocollo del CO.RE.COM. n.2996 del 10/03/17, avverso la compagnia Smartcom S.p.A.

La posizione del ricorrente

Definizione GU14 prot. 2996/17 del 10/03/2017 L.A.M./ Smartcom S.p.A



Pag. 1

Il ricorrente ha esposto che "In data 19/11/2013 egli sottoscriveva contratto di rientro in Telecom Italia in relazione alle numerazioni 0874 390187 0873 390188 0874 390189. Ciò nonostante l'operatore "donating" Smartcom ha continuato a fatturare il traffico telefonico fino al 31/03/2014 su tutte le suindicate numerazioni (cfr. fatture n. 12030 del 30/11/2013, n. 13260 del 31/12/2013, n. 184 del 30/01/2014, n.1183 del 28/02/2014 e n. 2057 del 31/03/2014). Dal 31/05/2014 fino al 30/11/2014 sulla sola numerazione 0874390189 (cfr. fatture n.3628 del 31/05/2014, n.1058 del 31/07/2014, n.1857 del 31/08/2014, n.2878 del 30/09/2014 n.3634 del 31/10/2014 e n.4399 del 30/11/2014).

Per quanto sopra egli ha richiesto:

- 1) Il rimborso degli importi rinvenienti dalle suindicate fatture pari ad euro 1.180,01.
- 2) La corresponsione degli indennizzi per il mancato rilascio della C.P.S.;

Per un totale complessivo di € 3.020,00.

La posizione dell'operatore Smartcom

La Società Smartcom, pur invitata con le note PEC sopra richiamate, a produrre memorie ed a comparire in n.2 udienze, non ha mai dato riscontro a quanto richiesto e quindi non ha partecipato alle fasi del procedimento.

PRELIMINARMENTE, l'istanza è da ritenersi ammissibile e procedibile. Si prende atto dell'avvenuta fase di conciliazione conclusa con verbale n.112/17 del 20/02/2017 da cui si evince che la società Smartcom non ha partecipato al procedimento per mancata comparizione.

Appare opportuno precisare che la presente controversia è strettamente connaturata con una precedente, riguardante il medesimo disservizio di utilizzazione della CPS (carrier pre-selection) promossa dallo stesso ricorrente avverso altro operatore, conclusa con definizione Corecom Molise Delibera n.21 del 21 agosto 2017 che si richiama agli atti.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante si ritiene non possa trovare accoglimento.

-1) Il rimborso degli importi rinvenienti dalle suindicate fatture pari ad euro 1.180,01.

Il ricorrente si duole della non giustificata fatturazione dell'operatore in quanto la società Smartcom ha continuato a fatturare il traffico telefonico fino al 31/03/2014, e si riporta alle fatture individuate in sede di presentazione del formulario GU14 e dal Corecom Molise acquisite in copia in data 27/10/2017, ai sensi dell'articolo 18 della delibera n.173/07/CONS. qui di seguito elencate:

- Fattura n. 12030 del 30/11/2013	importo euro	168,15
- " n. 13260 del 31/12/2013	"	219,47
- " n. 184 del 30/01/2014	"	256,26
- " n.1183 del 28/02/2014	"	272,15
- " n. 2057 del 31/03/2014	"	150,57
- " n. 3628 del 31/05/2014	"	24,00
- " n.1058 del 31/07/2014	"	20,04
- " n.1857 del 31/08/2014	"	5,17
- " n.2878 del 30/09/2014	"	13,16
- " n.3634 del 31/10/2014	"	12,20
- " n.4399 del 30/11/2014	"	<u>38,84</u>

Totale euro **1.180,01**



Dall'esame delle singole voci delle sopra elencate fatture si evince che esse sono relative a traffico telefonico effettuato dall'utente: sono anche specificati il tipo di chiamate (internazionali, locali, nazionali, verso cellulari) e la quantità numerica per suddivisione delle stesse; si tratta, pertanto di un servizio erogato dall'operatore, di cui l'utente ha usufruito.

Ciò premesso si ritiene che non possa essere accolta la richiesta di rimborso di cui al punto 1) del petitum.

2) La corresponsione degli indennizzi per il mancato rilascio della C.P.S.;

L'esame della controversia ed in particolare il documento istruttorio allegato alla sopra richiamata Delibera n.21 del 21 agosto 2017, ha evidenziato che *"il ricorrente si duole di un ritardo nella disattivazione della CPS, disposta in favore di Smartcom, avendo dimostrato interesse a proseguire il rapporto unicamente con il servizio del gestore universale. Senonchè il ricorrente ha chiesto, erroneamente, una CPS verso Tim, sicchè dall'esame dell'istanza, in assenza di fatture Tim, si può comunque ritenere che l'utente avesse prodotto traffico solo verso l'altro operatore (Smartcom) e l'unico addebito legittimo fosse quello del canone di base ISDN..."*

Questo conferma quanto sopra determinato, vale a dire che l'utente ha fruito del servizio erogato da Smartcom, contestualmente emerge che il ricorrente non aveva bisogno di chiedere l'attivazione della CPS verso Tim, essendo le proprie linee già in Tim, ma avrebbe dovuto richiedere a Smartcom la cessazione del servizio di istradamento verso Tim; il documento istruttorio di cui alla Delibera n.21/2017 recita: *"Parimenti inaccoglibile è la richiesta di indennizzo per la mancata attivazione della CPS verso Tim, in quanto è da reinterpretarsi quale domanda di disattivazione della CPS con ripristino dei servizi TIM"*.

Non vi è documento agli atti da cui si possa desumere che il ricorrente abbia chiesto a Smartcom, come avrebbe dovuto, la cessazione del servizio. Con il proprio comportamento l'istante ha concorso a creare il disservizio per cui, anche in base alle direttive della delibera n.276/13/CONS punto III.5.3., non si ravvedono gli estremi per il riconoscimento di indennizzi per ritardo di disattivazione della CPS avendo tra l'altro, l'utente fruito del servizio stesso nell'arco temporale del quale lamenta il disservizio.

Si ritiene pertanto, che non possa essere accolto il secondo punto del petitum

Si propone il rigetto dell'istanza.

Quanto alle spese di procedura, si ritiene di dover compensare le stesse tra le parti.

TUTTO CIO' PREMESSO
PROPONE:

Al CO.RE.COM Molise:

1) Il rigetto dell'istanza di Definizione GU14 prot. 2996/17 del 10/03/2017 L.A.M./ Smartcom S.p.A Spese/fatturazioni non giustificate – mancata portabilità/migrazione. Telefonia fissa –utenza business.

2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 12 luglio 2018

Il Responsabile dell'istruttoria

Luigi Ciambriello



Visto si condivide

Il Direttore del Servizio

Angela Aufiero



Definizione GU14 prot. 2996/17 del 10/03/2017 L.A.M./ Smartcom S.p.A

Pag. 3

